ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

1 Μαρτίου 2017 | ΤΕΥΧΟΣ ΠΡΩΤΟ | Αρ. Φύλλου **23**

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΕΔΡΙΚΑ ΔΙΑΤΑΓΜΑΤΑ

ΠΡΟΕΔΡΙΚΟ ΔΙΑΤΑΓΜΑ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 10 (1)

Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ
ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:

(α) Του άρθρου 7 του ν. 3297/2004 «Συνήγορος του Καταναλωτή - Ρύθμιση Θεμάτων του Υπουργείου Ανάπτυξης και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 259).

(β) Του άρθρου 90 του «Κώδικα Νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα Κυβερνητικά Όργανα» που κυρώθηκε με το άρθρο πρώτο του π.δ. 63/2005 (ΦΕΚ Α' 98).

(γ) Του π.δ. 123/2016 «Ανασύσταση και μετονομασία του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ανασύσταση του Υπουργείου Τουρισμού, σύσταση Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής και Υπουργείου Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, μετονομασία Υπουργείων Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού και Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων» (ΦΕΚ Α' 208).

2. Την από 18.12.2015 απόφαση του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς (εφεξής ΕΣΚΑ) για την έγκριση και κατάρτιση του σχεδίου Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, ύστερα από την πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, όπως προκύπτει από τα σχετικά Πρακτικά της Συνεδρίασης και την ολοκλήρωση της σχετικής διαβούλευσης (υπ' αρ. πρωτ. 4297/12-2-2016 έγγραφο του Συνηγόρου του Καταναλωτή, όπως τροποποιήθηκε και συμπληρώθηκε με τα υπ' αριθμ. 6544/2-3-2016, 13911/12-5-2016 και 23109/29-7-2016 έγγραφά του).

3. Το υπ' αριθ. 14/2017 Πρακτικό Συνεδριάσεως και Γνωμοδότηση του Συμβουλίου της Επικρατείας Τμήμα Ε', μετά από πρόταση του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης

4. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις του παρόντος δεν προκαλείται δαπάνη εις βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, αποφασίζουμε:

Άρθρο 1
Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

1. Σκοπός του παρόντος Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας (εφεξής: ΚΚΔ) είναι η θέσπιση αρχών που πρέπει να διέπουν τη συναλλακτική συμπεριφορά και τις σχέσεις μεταξύ των προμηθευτών και των καταναλωτών και των ενώσεων τους. Η εφαρμογή των διατάξεων του ΚΚΔ αποσκοπεί στη διασφάλιση των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών, στο πλαίσιο της τήρησης της νομιμότητας κατά την επαγγελματική δραστηριότητα των προμηθευτών.

2. Για τις ανάγκες του ΚΚΔ, οι έννοιες των προμηθευτών, των καταναλωτών και των ενώσεων τους είναι εκείνες που ορίζονται στην κείμενη νομοθεσία.

3. Οι γενικές αρχές που εισάγει ο ΚΚΔ ισχύουν με την επιφύλαξη ειδικότερων ρυθμίσεων που προβλέπονται στην κείμενη νομοθεσία ανά κλάδο της αγοράς και εξειδικεύονται και συμπληρώνονται από τις αποφάσεις των αρμόδιων ρυθμιστικών και εποπτικών Αρχών και τους τυχόν ισχύοντες ειδικούς Κώδικες Δεοντολογίας ανά τομέα επαγγελματικής δραστηριότητας και ανά κατηγορία προμηθευτών.

Άρθρο 2
Γενικές αρχές επιχειρηματικής συμπεριφοράς των προμηθευτών

1. Η επιχειρηματική συμπεριφορά των προμηθευτών διέπεται από τον σεβασμό:

(α) Των γενικών και ειδικών διατάξεων της κείμενης ενωσιακής και ελληνικής νομοθεσίας.

(β) Των γενικών και ειδικών αρχών του δικαίου και, ιδίως, των αρχών της προστασίας του καταναλωτή, της καλής πίστης, της εμπιστοσύνης και της διαφάνειας.

(γ) Της προσωπικότητας, της ιδιωτικής ζωής και των προσωπικών δεδομένων, της υγείας, της ασφάλειας, της

συμβατικής και της εν γένει οικονομικής ελευθερίας, της προστασίας των ανηλίκων και των πάσης φύσης ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού (ηλικιωμένων, ατόμων με αναπηρία, κ.ά.).

2. Η επιχειρηματική συμπεριφορά των προμηθευτών εξασφαλίζει την ίση μεταχείριση ανδρών και γυναικών και λαμβάνει μέριμνα για την εξάλειψη κάθε διάκρισης και εμποδίου σε βάρος των ατόμων με αναπηρία στην πρόσβαση σε προϊόντα και υπηρεσίες. Οι προμηθευτές επιδεικνύουν ευπρέπεια, εντιμότητα, επαγγελματική ευσυνειδησία, ενδιαφέρον για τα έννομα αγαθά του καταναλωτή, που επηρεάζονται ή ενδέχεται να επηρεαστούν από τη συναλλακτική σχέση, και συνεργάζονται πρόθυμα για την επίτευξη του σκοπού της σύμβασης.

3. Οι προμηθευτές χρησιμοποιούν υλικά, τεχνικές και μεθόδους που, σύμφωνα με τη σύγχρονη γνώση και τις αρχές της επιστήμης και της τέχνης, οδηγούν στην παραγωγή και διάθεση στην αγορά προϊόντων που είναι ασφαλή, δεν είναι ελαττωματικά, είναι συμβατά προς τα εκάστοτε ισχύοντα στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση πρότυπα που έχουν θεσπιστεί για την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών, καθώς και για την προστασία του περιβάλλοντος.

4. Πριν δεσμευθούν οι καταναλωτές, οι προμηθευτές παρέχουν εγγράφως και στην ελληνική γλώσσα πλήρη, σαφή και κατανοητή ενημέρωση στους καταναλωτές, τόσο για τα πλήρη στοιχεία ταυτότητας, επικοινωνίας (διεύθυνση, τηλέφωνο, φαξ, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) και της εμπορικής τους επωνυμίας όσο και για τις ιδιότητες, τα χαρακτηριστικά και τις εγγυήσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών τους. Ιδιαίτερη μέριμνα επιδεικνύεται από την πλευρά των προμηθευτών για την εξασφάλιση προσβασιμότητας των καταναλωτών με αναπηρία στις παραπάνω πληροφορίες.

5. Η προμήθεια προϊόντων και η παροχή υπηρεσιών στο καταναλωτικό κοινό συνοδεύεται από τα, κατά την κείμενη νομοθεσία, απαιτούμενα έγγραφα, όπως παραστατικά, αποδείξεις, εγγυήσεις, συμβατικά κείμενα, τεχνικά εγχειρίδια, υλικό τεκμηρίωσης, καθώς και από την κατά περίπτωση αναγκαία σήμανση (π.χ. ποιότητας, ασφάλειας, καταλληλότητας, ecolabel, ενεργειακής απόδοσης).

6. Τα σχέδια των συμβάσεων χορηγούνται στους καταναλωτές κατόπιν αιτήματός τους, χωρίς οικονομική επιβάρυνση και σε εύλογο χρόνο, πριν από την υπογραφή της σύμβασης.

7. Στην πρόταση για σύναψη σύμβασης, με την επιφύλαξη ειδικότερων ρυθμίσεων για συγκεκριμένα προϊόντα ή υπηρεσίες, οι προμηθευτές προσδιορίζουν με σαφήνεια και διαφάνεια κατ' ελάχιστον:

(α) Το αντικείμενο της σύμβασης.

(β) Το συνολικό τίμημα ή τον τρόπο υπολογισμού του, σε περίπτωση που δεν μπορεί να καθοριστεί εκ των προτέρων, συμπεριλαμβανομένων φόρων, τελών, εξόδων, όπως εκάστοτε ισχύουν, καθώς και κάθε είδους πρόσθετων, σε σχέση με το ελάχιστο περιεχόμενο της σύμβασης, επιβαρύνσεων.

(γ) Τους όρους και τις προϋποθέσεις, βάσει των οποίων προβλέπεται τυχόν αναπροσαρμογή του τιμήματος εξαιτίας ορισμένου, ειδικού και σπουδαίου λόγου.

(δ) Τους όρους εξόφλησης του τιμήματος και, εν γένει, εκπλήρωσης της οφειλόμενης αντιπαροχής.

(ε) Την ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης και τους όρους ανανέωσης, παράτασης και καταγγελίας της.

(στ) Τυχόν ειδικούς συμβατικούς όρους.

(ζ) Ενδεχόμενη ειδική προσφορά ή το ποσοστό έκπτωσης, σε συνδυασμό με την τιμή του προϊόντος ή της υπηρεσίας, πριν και μετά τη χορήγησή της.

(η) Τυχόν επιβαρύνσεις, λόγω πρόωρης διακοπής της σύμβασης.

8. Πριν δεσμευθούν οι καταναλωτές με σύμβαση συναπτόμενη εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος ή με οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά, οι προμηθευτές παρέχουν όλες τις πληροφορίες με ευκρινή και κατανοητό τρόπο σχετικά με το προϊόν ή την υπηρεσία, καθώς και σχετικά με την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, κατά τα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσία.

9. Οι προμηθευτές ενημερώνουν τους καταναλωτές για τους όρους εξυπηρέτησης μετά την πώληση, τις εμπορικές εγγυήσεις (περιεχόμενο, διάρκεια και έκταση εδαφικής ισχύος), επιπλέον της σαφούς αναφοράς στην ευθύνη του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα και έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων, καθώς και για την πιθανή διάρκεια ζωής των προϊόντων. Ακόμη, εξασφαλίζουν την ύπαρξη επάρκειας αποθεμάτων ανταλλακτικών σε τιμή εύλογη σε σχέση με την τρέχουσα αξία των αγαθών, τηρούν τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από κάθε είδους δήλωση εγγύησης, παρέχουν τεχνικές υπηρεσίες συντήρησης και επισκευής για χρονικό διάστημα ανάλογο της πιθανής διάρκειας ζωής τους και προχωρούν σε προσωρινή αντικατάσταση των υπό επισκευή προϊόντων, κατά τα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσία. Επιπλέον, ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με την ενδεχόμενη ανάγκη συχνής συντήρησης των προϊόντων ή για την ύπαρξη ανταλλακτικών ιδιαίτερα μεγάλου κόστους σε σχέση με την τρέχουσα τιμή των προϊόντων αυτών.

10. Οι προμηθευτές οφείλουν να απέχουν από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (παραπλανητικές ή επιθετικές) πριν, κατά τη διάρκεια και ύστερα από εμπορική συναλλαγή που σχετίζεται με συγκεκριμένο προϊόν ή υπηρεσία, κατά τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

Άρθρο 3
Γενικές αρχές συμπεριφοράς των καταναλωτών

1. Οι καταναλωτές οφείλουν να διαβάζουν προσεκτικά τους όρους των συμβάσεων που πρόκειται να συνάψουν με σκοπό την προμήθεια προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και τους όρους σχετικά με τη διαχείριση και προστασία των προσωπικών τους δεδομένων. Ομοίως, διαβάζουν προσεκτικά τις οδηγίες χρήσης, προφύλαξης και συντήρησης για τα προϊόντα που προμηθεύτηκαν και ζητούν πρόσθετες διευκρινίσεις ή οδηγίες για ό,τι δεν κατανοούν.

2. Οι καταναλωτές οφείλουν να είναι συνεπείς και να επιδεικνύουν τη δέουσα επιμέλεια σε σχέση με οικονομικές ή άλλες υποχρεώσεις τους έναντι των προμηθευτών.

3. Οι καταναλωτές απέχουν από πράξεις δυσφήμισης προμηθευτών, που ως αποκλειστικό σκοπό έχουν να πλήξουν την επαγγελματική τους υπόληψη και την εμπορική τους φήμη.

4. Για κάθε ερώτημα, παράπονο ή αίτημα υποστήριξης ως προς το προϊόν ή την υπηρεσία που προμηθεύτηκαν, οι καταναλωτές απευθύνονται άμεσα στον προμηθευτή, προκειμένου εκείνος να ενεργήσει εντός των υπό του νόμου προβλεπομένων προθεσμιών ή, εφόσον δεν ορίζονται τέτοιες, εντός ευλόγου χρόνου από τη λήψη του σχετικού αιτήματος.

5. Με την επιφύλαξη του άρθρου 7 παρ. 2 του παρόντος, οι καταναλωτές γνωστοποιούν στους προμηθευτές τα στοιχεία διεύθυνσης και επικοινωνίας τους, καθώς και κάθε αναγκαίο για τη σύναψη της σύμβασης στοιχείο και ενημερώνουν για κάθε μεταγενέστερη μεταβολή τους, όπου απαιτείται.

6. Οι καταναλωτές συμπεριφέρονται με ευγένεια και ευπρέπεια στους υπαλλήλους ή τους εκπροσώπους των προμηθευτών κατά τη διατύπωση των παραπόνων, των ερωτημάτων ή των πάσης φύσης αιτημάτων τους σε σχέση με προϊόντα ή υπηρεσίες.

7. Οι καταναλωτές δεν ασκούν καταχρηστικά τα δικαιώματα τους και φροντίζουν, ώστε τα παράπονά τους, τόσο προς τους προμηθευτές όσο και προς τις αρμόδιες Αρχές, να είναι επαρκώς τεκμηριωμένα.

8. Οι καταναλωτές ελέγχουν, σε συνεργασία με τους προμηθευτές, ότι έλαβαν το σύνολο των κατά περίπτωση αναγκαίων συνοδευτικών εγγράφων (παραστατικά, αποδείξεις, έντυπα συμβάσεων, οδηγιών χρήσης, εγγυήσεων, κ.λπ.), στο πλαίσιο κάθε συναλλαγής που πραγματοποιούν.

Άρθρο 4
Γενικοί όροι συμβάσεων

1. Οι γενικοί όροι των συμβάσεων διατυπώνονται από τους προμηθευτές με απλό και κατανοητό τρόπο, ώστε να εξασφαλίζουν επαρκή ενημέρωση των καταναλωτών και ισορροπία ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών, σύμφωνα με την κείμενη ελληνική και ενωσιακή νομοθεσία, την καλή πίστη, τα χρηστά και συναλλακτικά ήθη και με σεβασμό στις αρχές της διαφάνειας, καθώς και στην ανάγκη προστασίας των καταναλωτών.

2. Οι βασικοί όροι των συμβάσεων είναι εκ των προτέρων διαθέσιμοι στους καταναλωτές εγγράφως ή σε άλλο σταθερό μέσο (π.χ. επιστολή, μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου), κατά τρόπο που να τους δίνεται η δυνατότητα να γνωρίζουν το περιεχόμενο και την έκταση των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων τους.

3. Εκτός από την αίτηση και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, μεταξύ των όρων που περιέχονται σε συμβάσεις, με την επιφύλαξη ειδικότερων ρυθμίσεων για συγκεκριμένα προϊόντα ή υπηρεσίες, περιλαμβάνονται κατά περίπτωση:

(α) Οι όροι χορήγησης πίστωσης και παροχής χρηματοοικονομικών ή επενδυτικών υπηρεσιών.

(β) Οι προθεσμίες παράδοσης των προϊόντων και έναρξης παροχής των υπηρεσιών.

(γ) Η διαθεσιμότητα και οι όροι αναστολής ή διακοπής παροχής της υπηρεσίας.

(δ) Οι προϋποθέσεις απαλλαγής ή περιορισμού ευθύνης των προμηθευτών, βάσει της κείμενης, ανά κλάδο, νομοθεσίας και των αποφάσεων των αρμόδιων εποπτικών ή ρυθμιστικών Αρχών.

(ε) Οι οφειλόμενες εκπτώσεις ή επιστροφές τελών, σε περίπτωση έλλειψης διαθεσιμότητας της υπηρεσίας, πέραν της εγγυημένης από τη σύμβαση.

(στ) Οι όροι ανανέωσης της σύμβασης.

(ζ) Το ύψος κάθε είδους νόμιμης επιβάρυνσης ανά είδος προϊόντος ή τύπο υπηρεσίας.

(η) Οι παρεχόμενες εγγυήσεις καλής εκτέλεσης και λειτουργίας.

(θ) Οι όροι επισκευής και συντήρησης.

(ι) Η περιοδικότητα έκδοσης λογαριασμών.

(ια) Οι διαθέσιμοι τρόποι εξόφλησης, η συχνότητα και το ύψος των δόσεων.

(ιβ) Οι προϋποθέσεις και οι όροι καταγγελίας ή διακοπής της σύμβασης και άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, συμπεριλαμβανομένης σχετικά τυχόν επιβολής τελών ή άλλης επιβάρυνσης.

(ιγ) Η διαδικασία και προθεσμία επιστροφής τυχόν εφάπαξ ποσών που καταβλήθηκαν από τον καταναλωτή κατά τη σύναψη της σύμβασης.

(ιδ) Αναφορά στους, κατά την κείμενη νομοθεσία, αναγνωρισμένους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, στους οποίους μπορούν να απευθύνονται οι καταναλωτές.

Άρθρο 5
Κατάρτιση και εκτέλεση της σύμβασης

1. Με ευθύνη του προμηθευτή, καθίσταται σαφής στον καταναλωτή ο χρόνος κατά τον οποίο θεωρείται ότι έχει συναφθεί η σύμβαση, κατά τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία. Εφόσον για την επιβεβαίωση της παραγγελίας και τη σύναψη της σύμβασης απαιτείται προηγούμενος έλεγχος της διαθεσιμότητας και της ορθότητας της τελικής τιμής του παραγγελθέντος προϊόντος ή της υπηρεσίας από τον προμηθευτή, ενημερώνεται σχετικά ο καταναλωτής τόσο πριν όσο και κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης.

2. Όπου απαιτείται έγγραφος τύπος και με την επιφύλαξη ειδικότερων ρυθμίσεων για συγκεκριμένα προϊόντα ή υπηρεσίες, αντίγραφο της σύμβασης χορηγείται από τον προμηθευτή στον καταναλωτή το αργότερο με την παράδοση του προϊόντος ή την έναρξη παροχής της υπηρεσίας, εκτός εάν πρόκειται για ανανέωση της σύμβασης υπό τους ίδιους ακριβώς όρους. Σε περίπτωση τροποποίησης οποιουδήποτε όρου της αρχικής σύμβασης ή ανανέωσης, ο προμηθευτής υποχρεούται να χορηγήσει στον καταναλωτή, χωρίς οικονομική επιβάρυνση, αντίγραφο της τροποποιημένης σύμβασης, στο οποίο θα έχουν τεθεί οι υπογραφές των συμβαλλομένων μερών πριν από τη θέση της σε ισχύ. Εφόσον υπάρξει συμφωνία καταναλωτή και προμηθευτή ή εφόσον προβλέπεται ρητά από τη νομοθεσία, η σύναψη της σύμβασης, καθώς και κάθε ανανέωση ή τροποποίηση αυτής, μπορούν να γίνονται και με ηλεκτρονικό τρόπο.

3. Οι προμηθευτές τηρούν τις υποχρεώσεις και δεσμεύσεις τους, όπως αυτές απορρέουν από τη σύμβαση που καταρτίστηκε, από τον Αστικό Κώδικα και την κατά περίπτωση ειδική νομοθεσία, με κύριο γνώμονα την πλήρη ικανοποίηση των καταναλωτών.

4. Οι προμηθευτές ελέγχουν περιοδικά τα αποθέματά τους, ώστε να μην παρατηρούνται ελλείψεις στα προϊόντα που εμφανίζονται ως διαθέσιμα. Σε περίπτωση εξάντλησης των διαθέσιμων αποθεμάτων, οι προμηθευτές πληροφορούν τους καταναλωτές αμελλητί και με κάθε πρόσφορο μέσο σχετικά με την αδυναμία εκπλήρωσης των συμβατικών τους υποχρεώσεων και αναφέρουν λεπτομερώς τους λόγους για την αδυναμία αυτή, προκειμένου οι καταναλωτές να ασκήσουν τα δικαιώματα που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία. Η παράδοση των προϊόντων πραγματοποιείται εντός του χρόνου που συμφωνήθηκε μεταξύ του προμηθευτή και του καταναλωτή ή, ελλείψει τέτοιας συμφωνίας, εντός του χρόνου που ορίζει ο νόμος.

Άρθρο 6
Εξυπηρέτηση καταναλωτών

1. Οι προμηθευτές διαθέτουν κατάλληλους μηχανισμούς, καθώς επίσης επαρκές και εξειδικευμένο προσωπικό, αντίστοιχο με την έκταση των εργασιών τους και τον όγκο συναλλαγών, το οποίο ασχολείται με την υποστήριξη και την εξυπηρέτηση των καταναλωτών. Ειδικά στην περίπτωση που ο καταναλωτής καλεί το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης του προμηθευτή, θα πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα, ώστε να μην υφίσταται υπερβολική αναμονή. Όταν η επικοινωνία γίνεται μέσω διαδικτυακής φόρμας επικοινωνίας ή διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, η οποία πρέπει να είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα του προμηθευτή, λαμβάνεται μέριμνα για την αποστολή απάντησης όσο το δυνατόν συντομότερα από τη λήψη του σχετικού αιτήματος του καταναλωτή. Σε κάθε περίπτωση, οι προμηθευτές ενημερώνουν τους καταναλωτές για τον αναμενόμενο χρόνο απάντησης και τον τρόπο ανταπόκρισης.

2. Στο πλαίσιο της ως άνω επικοινωνίας τους με καταναλωτές, οι προμηθευτές μεριμνούν για την απάντηση ερωτημάτων ή την αντιμετώπιση προβλημάτων και παρέχουν κάθε αναγκαία, κατά τις εκάστοτε περιστάσεις, συνδρομή για την ικανοποίηση των καταναλωτών.

Άρθρο 7
Ασφάλεια συναλλαγών και προστασία της ιδιωτικής ζωής των καταναλωτών

1. Οι προμηθευτές λαμβάνουν μέριμνα για την ασφάλεια των συναλλαγών που πραγματοποιούνται με τη χρήση νέων τεχνολογιών. Στο πλαίσιο αυτό και σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσία, χρησιμοποιούν τα αναγκαία τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για τη διασφάλιση του απορρήτου των δεδομένων που συλλέγουν και επεξεργάζονται. Επιπλέον, ενημερώνουν τους συναλλασσόμενους για τους όρους ασφάλειας και τήρησης απορρήτου με ειδική μνεία στην ιστοσελίδα τους.

2. Η συλλογή, επεξεργασία, τήρηση και χρήση των προσωπικών δεδομένων γίνεται μόνον όταν αυτό επιτρέπεται από το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο και πάντα σύμφωνα με τους προβλεπόμενους από αυτό όρους. Οι προμηθευτές εξασφαλίζουν ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που συλλέγονται δεν γνωστοποιούνται ούτε διαβιβάζονται σε τρίτους, χωρίς την προηγούμενη ενημέρωση ή συγκατάθεση του προσώπου που αφορούν, σύμφωνα με τις ρυθμίσεις της νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

3. Οι προμηθευτές σέβονται την επιθυμία των καταναλωτών να μην περιλαμβάνονται σε αρχεία που έχουν ως σκοπό την προώθηση και προμήθεια προϊόντων ή υπηρεσιών.

Άρθρο 8
Συναλλαγές με πιστωτικούς φορείς

1. Οι συναλλαγές των πιστωτικών φορέων με τους καταναλωτές διέπονται από αμοιβαία εμπιστοσύνη, ειλικρίνεια και διαφάνεια. Οι καταναλωτές οφείλουν να επιδεικνύουν τη δέουσα επιμέλεια και σύνεση σε αυτές τις συναλλαγές.

2. Στο πλαίσιο της ελληνικής και της ενωσιακής νομοθεσίας, των ειδικών κανόνων της Τράπεζας της Ελλάδος, της καλής πίστης, των χρηστών και συναλλακτικών ηθών, οι πιστωτικοί φορείς επιδεικνύουν τη δέουσα επιμέλεια κατά τον σχεδιασμό και την προσφορά χρηματοπιστωτικών προϊόντων, την προβολή των τραπεζικών υπηρεσιών, την εξυπηρέτηση των καταναλωτών, καθώς και τη συλλογή και τήρηση των πληροφοριών που τους αφορούν. Επιπλέον, εξασφαλίζουν ότι το προσωπικό τους διαθέτει κατάλληλο επίπεδο γνώσεων και επάρκειας στο αντικείμενο τους, ώστε να επιτυγχάνεται υψηλό επίπεδο επαγγελματισμού.

3. Οι πιστωτικοί φορείς παρέχουν επαρκείς, σαφείς και κατανοητές γενικές πληροφορίες για τις διαθέσιμες συμβάσεις. Όπου προβλέπεται στην κείμενη νομοθεσία, παρέχονται στον καταναλωτή τυποποιημένες εξατομικευμένες πληροφορίες, απαραίτητες για τη λήψη τεκμηριωμένης απόφασης σχετικά με τη σύναψη σύμβασης.

4. Σύμφωνα με όσα ειδικότερα ορίζονται στην ενωσιακή και την εθνική νομοθεσία, οι πιστωτικοί φορείς, πριν από τη σύναψη της σύμβασης πίστωσης, προβαίνουν σε αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας του καταναλωτή, όπως αυτή προκύπτει από τις βάσεις δεδομένων και τα στοιχεία που παρέχει ο καταναλωτής, ώστε να εκτιμάται η πραγματική δυνατότητα αποπληρωμής των υποχρεώσεων που αναλαμβάνει.

5. Αντίγραφο του σχεδίου της σύμβασης χορηγείται στους καταναλωτές, κατόπιν αίτησής τους και χωρίς οικονομική επιβάρυνση, προκειμένου να το μελετήσουν, έχοντας εύλογο χρόνο στη διάθεση τους πριν από την υπογραφή της σύμβασης.

6. Με την επιφύλαξη ειδικότερων διατάξεων, οι διαφημιστικές και εμπορικές ανακοινώσεις των πιστωτικών φορέων πρέπει να είναι θεμιτές, σαφείς και μη παραπλανητικές.

Άρθρο 9
Σχέσεις προμηθευτών και ενώσεων προμηθευτών με ενώσεις καταναλωτών

1. Οι προμηθευτές και οι ενώσεις τους συνεργάζονται με τις ενώσεις καταναλωτών στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση για την εμπέδωση κλίματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης, στο πλαίσιο της καλής πίστης και της ομαλής λειτουργίας της αγοράς.

2. Οι προμηθευτές και οι ενώσεις τους θέτουν σε δημόσια διαβούλευση τα προτεινόμενα σχέδια Κωδίκων Δεοντολογίας που τους διέπουν, ώστε να εξασφαλίζεται η συμμετοχή των καταναλωτών και των ενώσεων τους σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος.

3. Οι ενώσεις καταναλωτών μεριμνούν για την υλοποίηση δράσεων, προς εκπλήρωση του καταστατικού σκοπού της προστασίας των δικαιωμάτων και των συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού.

4. Οι ενώσεις καταναλωτών βοηθούν τα μέλη τους να ασκούν τα δικαιώματα τους σύμφωνα με τους κανόνες του άρθρου 3 και συγκεκριμένα τα σημεία 3, 6 και 7. Για τον σκοπό αυτό, συνεργάζονται με τις επαγγελματικές οργανώσεις των προμηθευτών, ώστε να βελτιώνουν τη γνώση και ορθή συμπεριφορά των καταναλωτών, προς αμοιβαία επωφελή λειτουργία των κανόνων της αγοράς.

Άρθρο 10
Προστασία ανηλίκων και άλλων ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού

1. Κατά την άσκηση της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας και την προώθηση των προϊόντων και των υπηρεσιών τους στην αγορά, οι προμηθευτές δρουν με γνώμονα την προστασία και τις κατά περίπτωση ιδιαίτερες ανάγκες επικοινωνίας, ενημέρωσης και εξυπηρέτησης των ανηλίκων, των ηλικιωμένων, των ατόμων με αναπηρία και των υπόλοιπων ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού.

2. Απαγορεύεται η με οποιονδήποτε τρόπο εκμετάλλευση της ευπιστίας, της ευαισθησίας και της έλλειψης εμπειρίας των ανήλικων, των ηλικιωμένων και των ατόμων με αναπηρία για εμπορικούς σκοπούς προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών. Οι προμηθευτές προβαίνουν σε προσεκτικές, ακριβείς και αντικειμενικές περιγραφές των προϊόντων και υπηρεσιών που απευθύνονται σε τέτοια άτομα κατά τρόπο εύληπτο και κατανοητό, ώστε να μην τα παραπλανούν όσον αφορά το πραγματικό μέγεθος, την αξία, τη φύση, τον σκοπό, την ανθεκτικότητα, την απόδοση και την τιμή του εκάστοτε διαφημιζόμενου προϊόντος ή υπηρεσίας.

3. Κάθε διαφήμιση και προωθητική ενέργεια που απευθύνονται ειδικά σε κοινό ανήλικων δεν επιτρέπεται να τους υποκινεί, άμεσα ή έμμεσα, σε πράξεις βίας, σε έκθεση σε κινδύνους, σε χρήση οινοπνευματωδών ποτών, προϊόντων καπνού, τοξικών ουσιών ή σε οποιασδήποτε μορφής επικίνδυνη για την ασφάλεια και τη σωματική και ψυχική υγεία τους συμπεριφορά.

4. Οι προμηθευτές τηρούν τους ηλικιακούς περιορισμούς που θέτει η κείμενη νομοθεσία σε ό,τι αφορά την προώθηση και την πώληση συγκεκριμένων κατηγοριών προϊόντων.

Άρθρο 11
Εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών

1. Οι προμηθευτές ενημερώνουν τους καταναλωτές για τη δυνατότητα εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών τους και τους παρέχουν πληροφορίες για τους αναγνωρισμένους φορείς εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, τους οποίους οι προμηθευτές δεσμεύονται ή υποχρεούνται να χρησιμοποιήσουν για την επίλυση των διαφορών. Σε περίπτωση απουσίας τέτοιας δέσμευσης ή υποχρέωσής τους, οι προμηθευτές διευκρινίζουν οπωσδήποτε και το εάν θα κάνουν χρήση των σχετικών φορέων.

2. Οι ενώσεις καταναλωτών και προμηθευτών μεριμνούν για την προβολή, με κάθε πρόσφορο τρόπο, των αναγνωρισμένων φορέων εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών και των διαδικασιών τους, και προωθούν τη χρήση αυτών από τα μέλη τους.

Άρθρο 12
Εφαρμογή του ΚΚΔ

1. Για την παρακολούθηση της εφαρμογής του ΚΚΔ αρμόδια είναι η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή». Σε ειδική συνεδρίαση του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς, το οποίο συγκαλείται μέχρι τις 31 Μαρτίου εκάστου έτους από τον Γενικό Γραμματέα Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, ύστερα από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, συζητείται η εφαρμογή του ΚΚΔ κατά το προηγούμενο έτος.

2. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, στο πλαίσιο της αρμοδιότητάς του, διαμεσολαβεί και αυτεπαγγέλτως για τη συμβιβαστική επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών, που απορρέουν από παράβαση των διατάξεων του παρόντος ΚΚΔ, και δημοσιοποιεί, κατά την κρίση του, τα σχετικά πορίσματα και συστάσεις.

3. Ο παρών ΚΚΔ δεν περιορίζει το δικαίωμα των ενώσεων προμηθευτών να επιβάλουν στα μέλη τους πρόσθετες υποχρεώσεις και πειθαρχικά ή άλλα μέτρα.

Άρθρο 13
Έναρξη Ισχύος

Η ισχύς του παρόντος αρχίζει τριάντα (30) ημέρες μετά τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Στον Υπουργό Οικονομίας και Ανάπτυξης αναθέτουμε τη δημοσίευση και εκτέλεση του παρόντος διατάγματος.

Αθήνα, 17 Φεβρουαρίου 2017

Ο Πρόεδρος της Δημοκρατίας
ΠΡΟΚΟΠΙΟΣ Β. ΠΑΥΛΟΠΟΥΛΟΣ

Ο Υπουργός
Οικονομίας και Ανάπτυξης
ΔΗΜΟΣ ΠΑΠΑΔΗΜΗΤΡΙΟΥ

ΔΙΟΡΘΩΣΕΙΣ ΣΦΑΛΜΑΤΩΝ

(2)

Στο ν. 4443/2016, που δημοσιεύθηκε στο ΦΕΚ 232/Α/9.12.2016:

στη σελίδα 9819, στην α' στήλη, στον 32ο στίχο, στον τίτλο αντικαθίσταται ο αριθμός 68 με τον ορθό 62 (ΟΔΗΓΙΑΣ 2014/62/ΕΕ....).

(Από τη Βουλή των Ελλήνων)

ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

Την ευθύνη για την εκτύπωση, διαχείριση και κυκλοφορία των φύλλων της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως, (ΦΕΚ) στην έντυπη και ηλεκτρονική έκδοση, **έχει το Εθνικό Τυπογραφείο** το οποίο αποτελεί δημόσια υπηρεσία η οποία υπάγεται στο Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης. Το Εθνικό Τυπογραφείο έχει επίσης την ευθύνη για την κάλυψη των εκτυπωτικών αναγκών του Δημοσίου. (ν. 3469/2006, Α΄ 131).

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

1. ΦΥΛΛΟ ΤΗΣ ΕΦΗΜΕΡΙΔΑΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ (ΦΕΚ)

Η ηλεκτρονική μορφή των ΦΕΚ διατίθεται δωρεάν από την ιστοσελίδα www.et.gr. Για τα ΦΕΚ που δεν έχουν ψηφιοποιηθεί και καταχωρισθεί στην πιο πάνω ιστοσελίδα δίνεται η δυνατότητα δωρεάν αποστολής με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, μετά από αίτηση που υποβάλλεται ηλεκτρονικά με τη συμπλήρωση ειδικής φόρμας.

Η έντυπη μορφή των ΦΕΚ διατίθεται για μεμονωμένα φύλλα με το ανάλογο κόστος από το τμήμα Πωλήσεων απευθείας ή με ταχυδρομική αποστολή μέσω αίτησης παραγγελίας στα ΚΕΠ, ενώ για ετήσια συνδρομή από το τμήμα Συνδρομητών. Το κόστος για ασπρόμαυρο ΦΕΚ από 1 έως 16 σελίδες είναι 1€, προσαυξανόμενο κατά 0,20€ για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο ή μέρος αυτού. Το κόστος για έγχρωμο ΦΕΚ είναι 1,50€ από 1 έως 16 σελίδες, προσαυξανόμενο κατά 0,30€ για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο ή μέρος αυτού.

Τρόπος αποστολής κειμένων προς δημοσίευση

- Τα κείμενα για δημοσίευση στο ΦΕΚ, από όλες τις δημόσιες υπηρεσίες και τους φορείς του δημόσιου τομέα, **αποστέλλονται στην διεύθυνση** **webmaster.et@et.gr** με χρήση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής και χρονοσήμανσης.
- Οι περιλήψεις Διακηρύξεων Δημοσίων Συμβάσεων, αποστέλλονται στην ηλεκτρονική διεύθυνση dds@et.gr με τη χρήση **απλού** ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Κατ’ εξαίρεση, πολίτες οι οποίοι δεν έχουν αποκτήσει προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή, μπορούν να αποστέλλουν ταχυδρομικά ή να καταθέτουν με εκπρόσωπό τους κείμενα προς δημοσίευση αποτυπωμένα σε χαρτί, στο Τμήμα Παραλαβής Δημοσιευτέας Ύλης.

Πληροφορίες σχετικά με την αποστολή/κατάθεση εγγράφων προς δημοσίευση, την πώληση των τευχών και τους ισχύοντες τιμοκαταλόγους για όλες τις υπηρεσίες θα βρείτε στην ιστοσελίδα μας και στη διαδρομή Εξυπηρέτηση κοινού - τμήμα πωλήσεων ή συνδρομητών. Επίσης στην ιστοσελίδα μπορείτε να αναζητήσετε πληροφορίες σχετικά με την πορεία δημοσίευσης των εγγράφων, εφόσον γνωρίζετε τον Κωδικό Αριθμό Δημοσιεύματος (ΚΑΔ). Τον ΚΑΔ εκδίδει το Εθνικό Τυπογραφείο για όλα τα κείμενα που πληρούν τις προϋποθέσεις δημοσίευσης.

2. ΚΑΛΥΨΗ ΕΚΤΥΠΩΤΙΚΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ του Δημοσίου και των φορέων του

Το Εθνικό Τυπογραφείο μετά από αίτημα φορέα του Δημοσίου αναλαμβάνει να σχεδιάσει και να εκτυπώσει κάρτες, βιβλία, αφίσες, μπλοκ, μηχανογραφικά έντυπα, φακέλους, φακέλους αλληλογραφίας, κ.ά. Επίσης σχεδιάζει και κατασκευάζει σφραγίδες.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

Ταχυδρομική Διεύθυνση: Καποδιστρίου 34, τ.κ. 10432, Αθήνα	Ιστοσελίδα: **www.et.gr**
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ: 210 5279000 - fax: 210 5279054	Πληροφορίες σχετικά με την λειτουργία της ιστοσελίδας: **helpdesk.et@et.gr**
ΤΜΗΜΑΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΟΙΝΟΥ **Πωλήσεων:** (Ισόγειο, τηλ. 210 5279178 - 180) **Συνδρομητών:** (Ημιόροφος, τηλ. 210 5279136) **Πληροφοριών:** (Ισόγειο, Γρ. 3 και τηλεφ. κέντρο 210 5279000) **Παραλαβής Δημ. Ύλης:** (Ισόγειο, τηλ. 210 5279167, 210 5279139)	Αποστολή ψηφιακά υπογεγραμμένων εγγράφων προς δημοσίευση στο ΦΕΚ: **webmaster.et@et.gr**
Ωράριο για το κοινό: Δευτέρα ως Παρασκευή: 8:00 - 13:30	Πληροφορίες για γενικό πρωτόκολλο και αλληλογραφία: **grammateia@et.gr**

01000230103170008